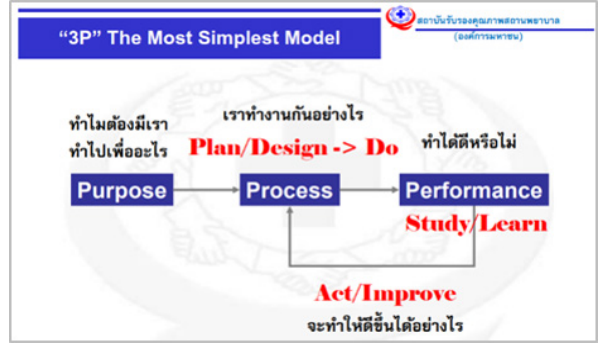
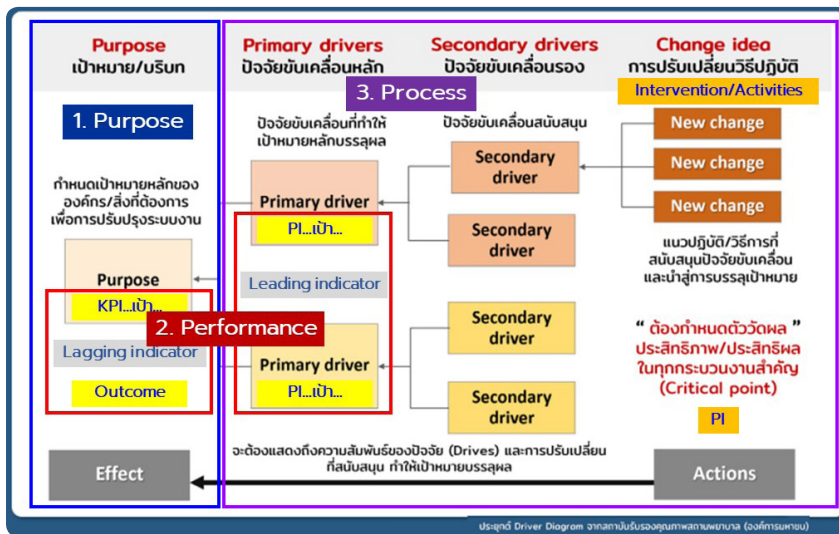


3P กับการกำหนดตัววัด

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล นำหลัก 3P จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. มาใช้ในการออกแบบกระบวนการ และเสริมด้วย PDCA เพื่อการพัฒนาคุณภาพ โดยมีแนวคิดเริ่มต้นว่า ทำไมต้องมีเรา เราทำสิ่งนี้ไปเพื่ออะไร และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ (Purpose) ของกระบวนการ ไม่ว่าจะในบริบทขององค์กร/หน่วยงาน/โครงการ และกำหนดตัววัด (KPI) ที่แสดงประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อใช้ในการกำกับติดตามผลลัพธ์ (Performance) ที่สามารถบอกได้ว่าเราทำได้ดีหรือไม่ เรียนรู้จากสิ่งที่เราทำได้ดี และหาโอกาสในการพัฒนา กรณีผลลัพธ์ไม่บรรลุเป้าหมาย (PDCA) จากนั้นจึงทำการออกแบบกระบวนการ/วิธีการทำงาน ว่าเราจะทำงานกันอย่างไร (Process) ตามข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการนั้นๆ ได้แก่ กฎระเบียบ มาตรฐาน ความเสี่ยงสำคัญ ข้อมูล/เสียงลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ เทคโนโลยี อัตรากำลัง/ขีดความสามารถของบุคลากร เป็นต้น เพื่อตอบสนองเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้



ตัวอย่าง การออกแบบกระบวนการ 3P-PDCA ด้วย Driver Diagram* และการกำหนดตัววัด



จากตัวอย่าง Driver Diagram ที่ออกแบบกระบวนการด้วยหลัก 3P-PDCA โดยเริ่มต้นด้วย 1) การกำหนดเป้าหมายหลัก 2) กำหนดตัววัดเพื่อวัดประสิทธิภาพประสิทธิผล และ 3) ออกแบบกระบวนการ/ปัจจัยขับเคลื่อนหลักและรอง โดยมีการกำหนดตัววัดกระบวนการ เพื่อใช้กำกับ/ปรับปรุงให้เกิด Performance ตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นเรามารู้เรื่องตัววัด 2 ประเภทไปพร้อมกันนะคะ ว่าเหมือนหรือต่างกันอย่างไร

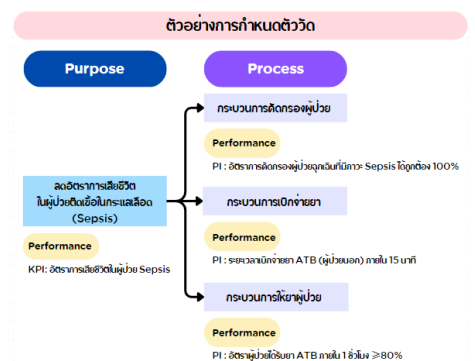
*ศึกษาบทความเรื่อง Driver Diagram เพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ <https://www.siriraj.ac.th/division/um/>

แหล่งอ้างอิง

ศ. ญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร. (2566, 30 สิงหาคม). การเชื่อมสสารวจภายใน (SIS) & การยกระดับคุณภาพศิริราชสู่ความเป็นเลิศ & ยั่งยืน (เอกสารนำเสนอ). ใน การอบรมเทคนิคและการเชื่อมสสารวจภายใน สำหรับผู้เชื่อมสสารวจภายใน ประจำปี 2566. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, กรุงเทพมหานคร.

เรียนรู้ 3P กับการกำหนดตัววัด

- ตัววัดส่วนของ Purpose: เป็นตัวชี้วัดหลัก (Key Performance Indicator หรือ Outcome KPI หรือ Lagging indicator) ใช้วัดประสิทธิผล/ความสำเร็จของงาน จะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นต้องกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน ถ้าเป้าหมายไม่ชัด ก็วัดผลไม่ได้
- ตัววัดส่วนของ Process: เป็นตัววัดกระบวนการ (Process Indicator หรือ PI) ใช้กำกับหรือวัดความสำเร็จของกระบวนการสำคัญ อาจมี PI หลายตัวได้ โดยจะต้องสนับสนุนความสำเร็จของตัวชี้วัดหลัก
- KPI และ PI จะต้องสอดคล้องเชื่อมโยงกัน ผลลัพธ์แต่ละกระบวนการประกอบกัน จะส่งผลให้ตัวชี้วัดหลักบรรลุเป้าหมาย นั่นคือ PI เป็น Leading indicator
- การวัดผล โดยเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย และสามารถแสดงแนวโน้มผลลัพธ์ตัวชี้วัดขึ้น คงที่หรือลดลง หรือมีการเทียบเคียงอย่างเหมาะสม



ด้วยหลัก 3P จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) จากการรับรู้ผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่เราตั้งไว้ ด้วยการติดตาม ประเมินผล วิเคราะห์ และเรียนรู้จากแนวโน้มผลลัพธ์ ว่ากระบวนการใดส่งผลหรือไม่ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ บรรลุ/ไม่บรรลุเป้าหมาย กรณีผลลัพธ์ไม่ดีให้หาปัญหาและโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น โดยค้นหารากปัญหา และเลือกเครื่องมือแก้ไขปัญหาคากรณีผลลัพธ์ดีให้ทำการถอดความรู้ จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน และขยายผล และสิ่งสำคัญคือ รอบเวลาในการติดตามที่รวดเร็ว เหมาะสม มีผู้รับผิดชอบ เป็นระบบ ยิ่งการแสดงผลแบบเรียลไทม์ได้ จะทำให้รับรู้สถานะ/ความก้าวหน้าได้เร็ว แก้ไขปัญหาได้ทันเวลา ส่งผลให้หน่วยงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขับเคลื่อนให้องค์กรเกิดประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว สามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ ตึกอำนวยการ ชั้น 1 โทร. 98300 หรือ 98418 e-mail: sirirajum@mahidol.edu